



**Universidad
Norbert Wiener**

**Universidad Privada Norbert Wiener
Facultad de Ciencias de la Salud
Escuela Académico Profesional de Enfermería**

Factores sociodemográficos y su relación con la
satisfacción de la atención de enfermería en pacientes
geriátricos del programa de atención domiciliaria (Padomi)
de Essalud, 2022

**Trabajo académico para optar el título de especialista en
Cuidado Enfermero en Geriatría y Gerontología**

Presentado Por:

Almonacid Ramírez, Elizabeth Hilda

Código ORCID: 0000-0002-7013-7593

Asesor:

Mg. Mori Castro, Jaime Alberto

Código ORCID: 0000-0003-2570-0401

**Lima – Perú
2022**

DEDICATORIA

Esta investigación la dedico a Dios quien sin su ayuda no es posible mi vida, y a toda mi familia que fueron el motivo de mi lucha para superarme profesionalmente y como persona.

AGRADECIMIENTO

Agradezco a la Universidad Norbert Wiener, por ser la casa de estudios quien me dio la formación académica sólida y a todos los docentes por sus sabias enseñanzas otorgadas.

ASESOR:
MG. MORI CASTRO, JAIME ALBERTO
ORCID: 0000-0003-2570-0401

JURADO

PRESIDENTE : Dra. Giovanna Elizabeth Reyes Quiroz
SECRETARIO : Mg. Maria Angelica Fuentes Siles
VOCAL : Mg. Maria Rosario Mocarro Aguilar

Índice de contenido

Dedicatoria.....	ii
Agradecimiento.....	iii
Índice de contenido.....	iv
Resumen.....	vii
Abstract.....	viii
1. EL PROBLEMA	11
1.1. Planteamiento del problema	11
1.2. Formulación del problema	12
1.2.1. Problema general	12
1.2.2. Problemas específicos	12
1.3. Objetivos de la investigación	13
1.3.1. Objetivo general	13
1.3.2. Objetivos específicos	13
1.4. Justificación de la investigación	14
1.4.1. Teórica	14
1.4.2. Metodológica	14
1.4.3. Práctica	14
1.5. Delimitaciones de la investigación	15
1.5.1. Temporal	15
1.5.2. Espacial	15
1.5.3. Población o unidad de análisis	15
2. MARCO TEÓRICO	16
2.1. Antecedentes	16
2.1.2 Antecedentes Internacionales	16
2.1.3 Antecedentes Nacionales	17
2.2. Bases Teóricas	18
2.2.1. Factores sociodemográficos	18

2.2.1.1. Definiciones conceptuales y teóricas relacionadas	18
2.2.1.2. Dimensiones de los factores sociodemográficos	19
2.2.2. Satisfacción de la atención de Enfermería	20
2.2.2.1. Definición conceptual vinculante	20
2.2.2.2. Dimensiones de la satisfacción de atención de la enfermera	21
2.2.3. Teorías de la enfermería relacionadas	21
2.3. Formulación de hipótesis	22
2.3.1. Hipótesis general	22
2.3.1. Hipótesis específicas	22
3. METODOLOGÍA	24
3.1. Método de la investigación	24
3.2. Enfoque de la investigación	24
3.3. Tipo de investigación	24
3.4. Diseño de la investigación	24
3.5. Población, muestra, criterios de inclusión y exclusión y muestreo	25
3.6. Variables y operacionalización	26
3.7. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	27
3.7.1. Técnica	27
3.7.2. Descripción de instrumentos	27
3.7.3. Validación	28
3.7.4. Confiabilidad	28
3.8. Plan de procesamiento y análisis de datos	29
3.9. Aspectos éticos	31
4. ASPECTOS ADMINISTRATIVOS	32
4.1. Cronograma de actividades	33
4.2. Presupuesto	33
5. REFERENCIAS	34
Anexos	40
Anexo 1: Matriz de consistencia	
Anexo 2: Instrumentos	
Anexo 3: Consentimiento informado	

Resumen

Objetivo: Analizar la relación de los factores sociodemográficos con la satisfacción de la atención de enfermería en pacientes geriátricos del Programa de Atención Domiciliaria, (PADOMI) de ESSALUD, Lima 2022. Material y método: Esta investigación tiene enfoque cuantitativo, porque se utiliza la recolección de datos para hacer la demostración de la hipótesis sustentado en el análisis estadístico y el análisis de las cualidades o atributos descritos para determinar los resultados de los modelos de conducta en una población. Se usará el cuestionario CARING ASSESSMENT INSTRUMENT para establecer la relación entre las variables.

Palabras claves: Factores sociodemográficos, nivel de satisfacción, atención de enfermería, pacientes geriátricos.

Abstract

Objective: To analyze the relationship of sociodemographic factors with the satisfaction of nursing care in geriatric patients of the Home Care Program, (PADOMI) of ESSALUD, Lima 2022. Material and method: This research has a quantitative approach, because data collection is used. of data to demonstrate the hypothesis supported by statistical analysis and the analysis of the qualities or characteristics described to determine the results of the behavior models in a population. The CARING ASSESSMENT INSTRUMENT questionnaire will be used to establish the relationship between the variables.

Key words: Sociodemographic factors, level of satisfaction, nursing care, geriatric patients.

1. EL PROBLEMA

1.1. Planteamiento del problema

La calidad de la atención de salud, según la definición de la Organización Mundial de la Salud (OMS), refleja el nivel de metas alcanzadas del sistema de atención de salud orientadas a proteger y mejorar la salud de las personas. La mejora de la calidad de la atención médica se lleva a cabo en tres pasos. El primer paso incluye definir la propia calidad, el segundo incluye definir los indicadores de evaluación de la misma y el tercero incluye el diseño del programa de mejora (1).

La mayor contribución al proceso de indicadores para la evaluación de calidad de servicios dados por Avedis Donabedian, según apreciación, son tres componentes principales en la calidad de la atención en salud: estructura, proceso y resultado. La estructura requiere recursos humanos, recursos técnicos y pautas de trabajo clínico (2).

El proceso incluye pacientes que recibieron el necesario tratamiento en relación al total de pacientes (ejemplo, porcentaje de pacientes con infarto de miocardio con terapia trombolítica), está relacionado con la enfermedad e incluye: tasa de mortalidad y morbilidad, estado funcional y laboral, calidad de vida y satisfacción del paciente con el servicio de salud brindado (3).

Para Mehrnoosh, encuesta de satisfacción mostró que no había una relación significativa entre sexo, edad e ingreso familiar con el nivel de satisfacción de los pacientes con atención de enfermería ($P > 0,05$). Chan y Chau, dicen que el género no afectó su satisfacción con atención de enfermería. Observaron que el género y la edad estaban asociados con satisfacción del paciente y que los mayores estaban más satisfechos con atención de enfermería que pacientes jóvenes (4).

Pascoe dice que, pacientes con más ingresos son menos satisfechos con calidad de atención de enfermería; Brian y col., revelaron que los pacientes ingresados en habitaciones privadas estaban más satisfechos con la atención de enfermería prestada a ellos. Por el contrario, los hallazgos de Mehrnoosh y otros mostraron que no había relación entre los ingresos de los pacientes, el tipo de habitaciones y su satisfacción general con la atención de enfermería (5).

La satisfacción y atención de la enfermería paciente; atención de enfermería son los componentes de los servicios de atención en salud. Los pacientes tienen prioridad a tener

calidad de atención de enfermería. El profesional de enfermería, tienen más contacto con los pacientes (6).

Hay estudios que dicen que las enfermeras son embajadores de buena voluntad y están en primera línea para los hospitales que dan la principal conexión con el paciente, son los defensores de los pacientes con otros cuidadores, con el cuidado físico a los pacientes y brindan apoyo emocional al paciente y su familia (7).

Vemos que los adultos mayores en su hospitalización no están muy satisfechos, por ello es de necesidad analizar todas las deficiencias del problema, no hay buena gestión de la Gerencia, mostrando desinterés para mejorar el servicio. En los Programas de Atención Domiciliaria (Padomi) de Essalud es la atención integral en la atención de salud en el hogar para pacientes que están asegurados, los cuales no pueden ir a los centros asistenciales para su control del problema de su salud. Mediante sus programas dan servicios domiciliarios mediante enfermería, visitas médicas, servicio social, terapia física, psicología, urgencias, hospitalización de casa, farmacia y laboratorio. Por ello este trabajo se inicia por mi experiencia como enfermera ya que brindamos el cuidado de enfermería al 100% para satisfacer la necesidad del paciente adulto mayor, vemos muchas deficiencias como: falta de capacitaciones, no hay buenas condiciones del entorno material y físico, ello impide a la enfermera hacer su trabajo diario generando insatisfacción del adulto mayor.

1.2. Formulación del problema

1.2.1. Problema general

¿Cuál es la relación de los factores sociodemográficos con la satisfacción de la atención de enfermería en pacientes geriátricos del Programa de Atención Domiciliaria, (PADOMI) de ESSALUD, Lima 2022?

1.2.2. Problemas específicos

- ¿Cómo el sexo de los pacientes geriátricos del programa de atención domiciliaria se relaciona con la satisfacción de la atención de Enfermería?
- ¿Cómo el estado civil de los pacientes geriátricos del programa de atención domiciliaria se relaciona con la satisfacción de la atención de Enfermería?

- ¿Cómo el grado de instrucción de los pacientes geriátricos del programa de atención domiciliaria se relaciona con la satisfacción de la atención de Enfermería?
- ¿Cómo la religión de los pacientes geriátricos del programa de atención domiciliaria se relaciona con la satisfacción de la atención de Enfermería?
- ¿Cómo el tiempo de permanencia en el programa de los pacientes geriátricos del programa de atención domiciliaria se relaciona con la satisfacción de la atención de Enfermería?
- ¿Cómo el grado de dependencia física de los pacientes geriátricos del programa de atención domiciliaria se relaciona con la satisfacción de la atención de Enfermería?

1.3. Objetivos de la investigación

1.3.1. Objetivo general

Analizar la relación de los factores sociodemográficos con la satisfacción de la atención de enfermería en pacientes geriátricos del Programa de Atención Domiciliaria, (PADOMI) de ESSALUD, Lima 2022

1.3.2. Objetivos específicos

- Identificar cómo el sexo de los pacientes geriátricos del programa de atención domiciliaria se relaciona con la satisfacción de la atención de Enfermería.
- Identificar cómo el estado civil de los pacientes geriátricos del programa de atención domiciliaria se relaciona con la satisfacción de la atención de Enfermería.
- Identificar cómo el grado de instrucción de los pacientes geriátricos del programa de atención domiciliaria se relaciona con la satisfacción de la atención de Enfermería.
- Identificar cómo la religión de los pacientes geriátricos del programa de atención domiciliaria se relaciona con la satisfacción de la atención de Enfermería.
- Identificar cómo el tiempo de permanencia en el programa de pacientes geriátricos del programa de atención domiciliaria se relaciona con la satisfacción de la atención de Enfermería.

- Identificar cómo el grado de dependencia física de los pacientes geriátricos del programa de atención domiciliaria se relaciona con la satisfacción de la atención de Enfermería.

1.4. Justificación de la investigación

1.4.1. Teórica

El estudio dará el aporte de conocimientos para otros estudios de investigación, que permitirá verificar o refutar conocimientos teóricos, sabiendo que el personal de enfermería cumple una labor importante en la recuperación de los pacientes y sobre todo de los pacientes geriátricos, que se encuentran en condición de postración o que presentan problemas de movilidad, lo que los hace recurrir al programa de atención domiciliaria para cubrir sus necesidades de atención de enfermería, por lo que la satisfacción de la atención de los pacientes geriátricos resulta de mucha importancia debido a los cuidados personalizados que requieren estos pacientes que ven en esta atención una manera de poder aliviar sus dolencias y males.

1.4.2. Metodológica

La determinación de la satisfacción de pacientes geriátricos y su relación con factores sociodemográficos mediante una encuesta de satisfacción servirá como bases de futuros estudios, con el instrumento ayudará a conocer información para la gestión del Programa de Atención Domiciliaria (PADOMI), adoptará medidas correctivas dentro del Programa en beneficio del paciente, el estudio servirá para aplicar en otros grupos poblacionales, los datos obtenidos ayudarán a abordar los problemas integrales, se observará el comportamiento de medidas correctivas en la atención de pacientes que se adoptará. El estudio es viable por el acceso con que se cuenta para la colección de datos, es factible ya que se cuenta con recursos humanos, materiales y financieros para garantizar el desarrollo y conclusión del trabajo en el plazo determinado.

1.4.3. Práctica

La labor del personal de enfermería se centra en el cuidado individual del paciente sano o enfermo por lo que cumple un rol de mucha importante en la organización del Programa de Atención Domiciliaria, siendo una de las profesiones del Programa con mayor personal, manteniendo un tiempo mayor de contacto con los pacientes, por lo que la apreciación sobre la atención de estos profesionales se hace necesaria. Además de identificar los factores

sociodemográficos relacionados con la calidad en el proceso de atención de enfermería, es más importante conocer la apreciación propia del paciente respecto a la atención debido que permitirá adoptar medidas correctivas mejorando el proceso de atención de los pacientes de Programa. Logrando la mejora en los niveles de satisfacción alcanzando los objetivos del Programa, fortaleciendo la imagen del servicio de enfermería, de tal manera que la atención sea de calidad, con el único propósito de beneficiar no solo a la institución sino por sobre todo al paciente. El estudio radica en que, con los resultados de esta investigación, se podrá rediseñar planes y programas de capacitación en el personal de Enfermería que labora en PADOMI.

1.5. Delimitaciones de la investigación

1.5.1. Temporal

El periodo que comprende el estudio es en el año 2022, en los meses de Enero a Setiembre.

1.5.2. Espacial

El estudio se realizará en la ciudad de Lima, en el distrito de Magdalena del Mar, mediante la atención domiciliaria de ESSALUD.

1.5.3. Población o unidad de análisis

La población o unidad de análisis o sujetos de estudio serán los pacientes adultos mayores de 70 años del Programa de Atención Domiciliaria del Distrito de Magdalena del Mar, que sean funcionales, que puedan contestar al cuestionario y que deseen participar, excluyendo a los pacientes con deterioro cognitivo.

2. MARCO TEÓRICO

2.1. Antecedentes

Antecedentes Internacionales:

Concha y col., (2020) en Chile dice que los progenitores cuidadores que han percibido la salud de su niño en “buena” tienen, promedios de 5,12 de puntuación sobre la satisfacción, “mala”. Es así que a las medidas que se aumentan las edades del niño solo en un mes, las satisfacciones aumentan en 0,031 de puntuaciones ($p=0,001$). En ello, las satisfacciones disminuyen en 0,07 de puntuaciones en día a día que los niños pasan a ser hospitalizados ($p=0,0021$) (8).

Fontova (2015) en España, dice el 53,6% fueron mujeres. El 88,8% recomendarían servicio de urgencias. El sexo, edad y los optimismos es el factor asociado en las satisfacciones. El tiempo de espera y el dolor fueron los factores que se asocian a las satisfacciones, porque hay más satisfacción en más control de los dolores ($p=0,004$) y los tiempos son menores en la espera que perciben en las visitas médicas ($p<0,001$) (9).

Vargas y col., (2015) en México dice que 77% de trato es buena; 82% le enseña de cuidados del padecimiento, 98% y 78% de enfermeras; 74% dicen que los cuidados son continuos, 61.3% dicen lo contrario. El factor sociodemográfico que influyen en los buenos tratos de la enfermera en las atenciones fueron las edades de 41 a 45 años de edad, de sexo femenino, escolaridades superiores medio, estado civil casados, antigüedad laboral más de 25 años y del servicio en 20 años (10).

Marín y col., (2017), dicen que 44% de pacientes, la enfermera manejó su equipo de trabajo, 31%, mejor que esperaba 30%, como no esperaba. el 32% no está ni acuerdo ni desacuerdo; 29% está en desacuerdo y 22% estar de acuerdo. En dimensión satisfacción, 71% de enfermeras está de acuerdo con el trabajo que realiza. 3 de cada 10 enfermeras sufre estrés laboral y un tercio del total mencionó que el exceso de trabajo no les permite llevar a cabo actividades con calidad (11).

García y col., (2016), en México, dice que, en la institución A es de 5.8814 y en la B 7.4567, indica que están satisfechas en algo en el factor intrínseco. En factores extrínsecos, el 5.2 definen los niveles de indiferencias en las satisfacciones en la institución A, donde 4.8172 y

hospital B 4.7796. La satisfacción laboral de la enfermera es 5.3, y 5.3493 es para A y 7.19475 en B, hay similitudes en el resultado y hay algo de satisfacción (12).

Antecedentes Nacionales:

Salazar (2016), dice que los componentes de los factores sociodemográficos son > 0.004 a excepción de los estados civiles 0,002 menores a 0.004. Indagándose en lo asociativo dice que el factor sociodemográfico: edades (0,004), estado civil (0,004), niveles de estudios (0,005), procedencias (0,003), se relacionan significativamente con calidad del cuidado a excepción del sexo, en lo socioeconómico, hospitalizaciones. Sociodemográfico 0,02 con satisfacción (13).

Arredondo y Moreno (2017), dice que hay significativa relación en la dimensión biológica con los ingresos al hospital única vez ($p= 0.002$). El paciente con percepción buena en el cuidado, recomendarían al hospital ($p=0.0002$). Las percepciones en cuidados del paciente se involucran con lo sociodemográfico, se debe reflexionar sobre enfermería, ya que cuida y protege al más necesitado, el cuidado es humanístico y holístico fundamentalmente (14).

Quispe y Torres, (2018), habla de percepciones de cuidado humanizado, el 70% fue bueno; 18.9% regular; 11.3% excelente, ninguno con mala percepción. En sociodemográficos, pacientes de 25-54 años con 42.5%; 55.7% son femenino, 87.7% residen zonas urbanas, 50% son de Costa. Con secundaria 38.7%, casadas 33%; 41% trabajaban independiente; 60.4% permaneció de 3-7 días hospitalizado y 42% por vez primera. Los factores de edad son significativos 0.01 (15).

Alcántara y Díaz, dice que hay percepción buena en dimensión técnica (74%), en humana (67%) y para calidad en el cuidado de enfermería (68%) evidenciado malas percepciones en dimensión de entornos (62%) de adultos que se atendieron en el Hospital Belén de Trujillo, los análisis relacionados en la variable han determinado que no existe relación alguna en el factor sociodemográfico con la calidad del cuidado, con todas sus dimensiones (16).

Arrieta y Chávez (2018), dice que hay asociación socio-demográficos con calidad del cuidado, en sexo, edad, procedencia, parentesco son significativas entre las variables ($p<0,004$), en la calidad del cuidado y en las percepciones de los familiares el 60% tiene regular percepción, 27% fue bueno y 14% fue malo. Edades en 27 a 31 años es el mayor

porcentaje, sexo femenino 88.5%, en parentesco con la madre fue 76.9%, procedencia 75% viene de Lima (17).

2.2. Bases Teóricas

2.2.1. Factores sociodemográficos

2.2.1.1. Definiciones conceptuales y teóricas relacionadas

2.2.1.2. Dimensiones de los factores sociodemográficos

Definición de factores sociodemográficos

Son conjuntos de características demográficas, sociales, culturales y económicas: como el estado civil, sexo, edad, grado de instrucción, ocupaciones, religiones, lugares de procedencias y residencias, tiempos de hospitalizaciones y números de hospitalizaciones (18).

Dimensión Edad

Son los tiempos que transcurren en la vida del ser humano, para los niños y adultos que se dan en meses, semanas, días, horas de su vida. El individuo dependiendo de la edad tienen sus propias características; como es la madurez de su emoción y de su vitalidad de su capacidad en ser adulto. Los estudios indican la edad como sus referencias, dado que es una información necesaria que dan informaciones demográficas (19). Para la OMS: Niños: son desde la concepción hasta 9 años. Adolescentes: son de 10 años a 19 años. Adultos: son de 20 a 64 años de edad, que se dividen en: Adultos jóvenes: desde los 20 años a 24 años. Los adultos intermedios: están desde 25 años a 54 años, socialmente responsable a económicamente independientes. Adulto pre mayor: van desde 55 años a 64 años (madurez). Adultos Mayores: desde los 65 años o más (20).

Dimensión Sexo

Es cuando hay una diferencia sexual dado en el desarrollo del feto, el individuo se diferencia desde el nacimiento que se influye por su característica biológica, como órganos reproductivos internos, genitales, hormonas, se diferencian en individuos masculinos y femeninos (21).

Dimensión Grado o nivel de instrucción

Relacionada: Analfabeto o sin nivel: No fue a ningún colegio. Inicial: Al terminar el nido, jardín, guardería. Primaria: Es del primero al sexto grado; del primero al quinto año. Secundaria: desde el primero al quinto año actual. Superior No Universitaria: Escuelas de suboficiales de Fuerzas Armadas, Instituto tecnológico y pedagógico, etc., se estudia tres años. Universitaria: Universidad, Escuela de oficiales de la Policía y Fuerzas Armadas, durante 5 años (22).

Dimensión Ocupación

Es actividad económica del individuo en su familia sea dependiente o independiente según su ocupación: Son situaciones de la población económicamente no activa. Son Poblaciones Económicamente Activa (PEA): personas de 18 años a más trabajando o buscando trabajo. En ocupación: Trabajadores independientes: Individuos que se realizan por su cuenta o tener oficio o profesión; no tienen empleados económicamente a su encargatura (23).

Como ejemplo se tiene a los vendedores ambulantes. Los empleadores: tienen su negocio propio con profesión o empleo, tiene empleados a quien se les paga. Trabajadores dependientes: son personas que desempeñan una profesión en organizaciones privadas o públicas que tienen sueldo. Empleados: son personas que trabajan intelectualmente en empresa públicas o privadas, reciben un determinado sueldo (24).

Obreros: son personas que trabajan de forma manual en instituciones públicas o privadas, con sueldo o de comisiones. Ejemplos: ayudantes u operarios de producción. Trabajadoras del Hogar: son individuos que dan servicios pagados en una casa en particular haciendo tareas del hogar en lavandería, cocina, etc. (25).

Población no económicamente activa: trabajan no laboran, sin empleo como: Ama de casa: persona que cuida a los niños, hace la comida, limpieza, etc. Estudiantes: persona joven y adulta matriculado en diversas instituciones. Jubilado: individuo que deja de trabajar debido a su avanzada edad y que tiene pensión mensual. Trabajador Familiar sin sueldo: persona que trabaja sin percibir un sueldo o remuneración en negocios familiares (26).

Dimensión Estado civil

Individuo unido a leyes o costumbres en matrimonio o convivencia. Relación del individuo con otro; lazos que forman familia, con derecho según estado civil. Son: Conviviente: Vive en pareja sin haberse casado. Los separados: No viven con otras parejas. Casado: Con

matrimonio y vive con esposo(a). Viudo: En muerte de su esposo(a), no tuvo vínculo matrimonial. Divorciado: Culminó su matrimonio por disposición de un juez y que no se ha vuelto a casarse. Soltero: nunca se ha casado, tampoco convive con pareja alguna (27).

Dimensión Lugar de procedencia

Región de hábitat de los individuos antes de tener que irse a un lugar para vivir. Costa: está formado por islas, mar, valles y desierto de arena. Climas desérticos, con temperaturas de 16 y 21 grados. La Sierra: donde la temperatura baja con las altitudes, con lluvias, flora y fauna; ciudades como: Puno, Cusco, Cajamarca, Huancavelica, Junín y Apurímac. Selva: Con su clima húmedo y cálido. Loreto, Madre de Dios, Ucayali, San Martín, dividida en zona Alta y Baja (28).

Dimensión Área de residencia

Sitio que habita y tiene actividad familiar. La población son las áreas urbanas, rurales, centro poblado, ciudad, asentamiento humano, pueblo joven. Centro Poblado: Sitio con nombre y habitado con una familia o un individuo por lo menos. Áreas urbanas: Son distritos habitados por más centros urbanos. Centro Poblado Urbano: Por lo menos con 100 viviendas juntas, con calles y manzanas (29).

Núcleo Urbano: Con habitantes del centro poblado con una o más manzanas, las viviendas son de un mismo tiempo; cuenta en lo social y económico similares. Son: Ciudad, pueblo joven, asentamiento humano, urbanización, barrio y otros. Área Rural: Es parte de los distritos habitados por el centro poblado. Centro Poblado Rural: con 100 viviendas sin calles separadas (30).

Dimensión Días de hospitalización

Tiempo de internado de los pacientes, se evalúan los ambientes hospitalarios, donde se ven si los tratos recibidos por la enfermera son mala o buena, muestran apreciaciones acertadas de la realidad. Hay buena relación entre el paciente y la enfermera, están a cargo las 24 horas del día. Los números de hospitalización son las cantidades de veces que fue internado el paciente (31).

2.2.2. Satisfacción de la atención de Enfermería

2.2.2.1. Definición conceptual vinculante

2.2.2.2. Dimensiones de la satisfacción de la atención de la enfermera

Definición

Satisfacción, es la evaluación del cliente respecto al producto o servicio, que llena sus necesidades. La satisfacción tiene tres aspectos: atención recibida, organizativos y la salud de las poblaciones, trato recibido de la atención de enfermería. Dornan y Hall dicen que hay relación de la satisfacción con calidad afectiva de personal de salud, información del personal, tiempos de esperas y las variables sociodemográficas como sexo y edad con otras (32).

Las satisfacciones del paciente se influyen por los servicios y percepción de la calidad. Son respuestas emocionales de satisfacción. Son juicios de productos o servicios entre sí, son consumos placenteros con emoción del usuario. Tiene en cuenta hacia las satisfacciones que no dependen del servicio sino de la expectativa del cliente satisfecho al cubrir sus expectativas (33).

Henderson (1977): “clarifica la función de cuidar en enfermería como: ayudar al individuo, sano o enfermo, en la ejecución de las actividades que contribuyen a conservar la salud o a su recuperación (o a proporcionar una muerte apacible y tranquila), que sin duda llevaría a cabo el solo si dispusiera de la fuerza necesaria y de los indispensables conocimientos, debiendo desempeñar esta función de tal manera que le ayude además a lograr absoluta independencia cuanto antes” (34).

Los cuidados de la enfermera, da atención permanente en las 24 horas al día a los usuarios que necesiten el servicio, cuidado, indispensable en la supervivencia, la enfermera actúa en equipo de emergencia, para una buena atención integral (35).

2.2.3. Teorías de la Enfermería relacionadas

Modelo de Dorothy Johnson, hace referencia de que los seres humanos son un sistema complejo y que se adaptan a los diferentes medios para lograr el equilibrio.

Modelo de Betty Neuman, quién refiere que la relación enfermera-paciente debe de ser personalizada, lo que hace que se logre la satisfacción de la atención.

2.3. Formulación de hipótesis

Hi: Existe factores sociodemográficos significativos asociados a la satisfacción de la atención de enfermería en pacientes geriátricos del Programa de Atención Domiciliaria, (PADOMI) de ESSALUD, Lima 2022.

Ho: No existe factores sociodemográficos significativos asociados a la satisfacción de la atención de enfermería en pacientes geriátricos del Programa de Atención Domiciliaria, (PADOMI) de ESSALUD, Lima 2022.

2.3.2. Hipótesis específicas

Existen factores sociodemográficos de sexo de los pacientes geriátricos del programa de atención domiciliaria que se relacionan con la satisfacción de la atención de Enfermería.

No existen factores sociodemográficos de sexo de los pacientes geriátricos del programa de atención domiciliaria que se relacionan con la satisfacción de la atención de Enfermería.

Existen factores sociodemográficos de estado civil de los pacientes geriátricos del programa de atención domiciliaria se relaciona con la satisfacción de la atención de Enfermería.

No existen factores sociodemográficos de estado civil de los pacientes geriátricos del programa de atención domiciliaria se relaciona con la satisfacción de la atención de Enfermería.

Existen factores sociodemográficos de grado de instrucción de los pacientes geriátricos del programa de atención domiciliaria se relaciona con la satisfacción de la atención de Enfermería.

No existen factores sociodemográficos de grado de instrucción de los pacientes geriátricos del programa de atención domiciliaria se relaciona con la satisfacción de la atención de Enfermería.

Existen factores sociodemográficos de religión de los pacientes geriátricos del programa de atención domiciliaria se relaciona con la satisfacción de la atención de Enfermería.

No existen factores sociodemográficos de religión de los pacientes geriátricos del programa de atención domiciliaria se relaciona con la satisfacción de la atención de Enfermería.

Existen factores sociodemográficos de en tiempo de permanencia en el programa de pacientes geriátricos del programa de atención domiciliaria se relaciona con la satisfacción de la atención de Enfermería.

No existen factores sociodemográficos de en tiempo de permanencia en el programa de pacientes geriátricos del programa de atención domiciliaria se relaciona con la satisfacción de la atención de Enfermería.

Existen factores de grado de dependencia física de los pacientes geriátricos del programa de atención domiciliaria se relaciona con la satisfacción de la atención de Enfermería.

No existen factores de grado de dependencia física de los pacientes geriátricos del programa de atención domiciliaria se relaciona con la satisfacción de la atención de Enfermería.

3. METODOLOGÍA

3.1. Método de la investigación

El estudio es hipotético deductivo. El trabajo es hipotético deductivo porque tiene como objetivo describir las variables sin tener intenciones de controlar o manipular el momento que se ha producido o que se está sucediendo y examinar las relaciones entre ellas (36).

3.2. Enfoque de la investigación

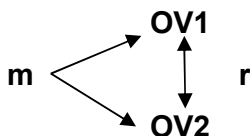
Esta investigación es de enfoque cuantitativo, porque se va a recolectar datos para probar la hipótesis planteada aplicando métodos de análisis estadístico y determinar así pautas de comportamiento de la población en estudio (36).

3.3. Tipo de investigación

La presente investigación es de tipo aplicada, porque está adaptado a las características teóricas por una determina situación y por los resultados prácticos obtenidos (38).

3.4. Diseño de la investigación

La investigación es prospectiva y transversal, donde se consigna todas las informaciones según como va aconteciendo el fenómeno, transversal dado que, estudia las variables en un determinado momento, mediante un corte en el tiempo. Es no experimental, porque este trabajo se hace sin la utilización premeditada de variables y en lo que se observan los fenómenos en su ambiente natural para posteriormente analizarlos (39).



Fuente: Elaborado para la investigación

Dónde:

M = Muestra conformada por asegurado del Callao y Lima mayor de 70 años del Programa de Atención Domiciliaria (Padomi), 2022.

OV1 = Nivel de conocimiento sobre la Atención de Enfermería.

Ov2 = Actitud hacia la Enfermera de Padomi.

r = Relación entre variable (V1 y V2)

3.5. Población, muestra, criterios de inclusión y exclusión y muestreo

El Programa de Atención Domiciliaria (Padomi), del Seguro Social de Salud (EsSalud), atiende a 1126 personas del distrito de Magdalena del Mar de Callao - Lima, con edades más de 70 años, que tienen enfermedad crónica, quien ha recibido atenciones médicas, medicamento y demás servicios en su hogar.

Criterios de Inclusión:

Pacientes mayores de 70 años que pertenezcan al Programa de Atención Domiciliaria del Distrito de Magdalena del Mar.

Pacientes Funcionales y que puedan contestar las preguntas con lucidez.

Pacientes que reciben la atención de Enfermería.

Pacientes que acepten participar en el estudio.

Criterios de Exclusión:

Pacientes con deterioro cognitivo

Pacientes que no reciban atención de Enfermería

Pacientes que no deseen participar en el estudio.

En esta investigación utilizará un muestreo probabilístico tipo aleatorio simple, ya que se considera que cada paciente beneficiario tiene la misma probabilidad de ser elegido. Para determinar la muestra se utilizará la fórmula muestral de muestras finitas:

$$n = \frac{z^2 p q N}{E^2 (N-1) + z^2 .p.q}$$

Dónde:

Población N = 1126

Nivel de confianza del 95% cuya puntuación Z = 1,96

Error muestral E= 0.05

Proporción de éxito p = 0.5

Proporción de fracaso q = 0.5

Reemplazando:

$$n = \frac{1.96^2 \times 0.5 \times 0.5 \times 1126}{0.05^2 \times (1126 - 1) + 1.96^2 \times 0.5 \times 0.5}$$

$$n = \frac{1081.41}{3.7729}$$

$$n = 287$$

3.6. Variables y operacionalización

Variables de estudio

- Primera variable: Factores sociodemográficos
- Segunda variable: Satisfacción de la atención de enfermería

Definición conceptual de la primera variable: Factores sociodemográficos. Son caracteres sociales, económicas, demográficas y cultural. Son: Sexo, edad, grado de instrucción, estado civil, religión, ocupación, procedencias, tiempo que estaba hospitalizado y veces de hospitalizaciones (40).

Definición operacional de la primera variable: Factores sociodemográficos. Los datos se obtendrán mediante un instrumento de 6 preguntas.

Definición conceptual de la segunda variable: Satisfacción de la atención de enfermería. Satisfacción, es la evaluación del cliente respecto al producto o servicio, que llena sus necesidades. La satisfacción se refiere a tres situaciones: atención, organización y salud de población, trato recibido en atención del personal involucrado (41).

Definición operacional de la primera variable: Satisfacción de la atención de enfermería.

Un instrumento (CARING ASSESSMENT INSTRUMENT) de 46 preguntas con seis dimensiones. En la toma de datos se tendrá el cuestionario CARE Q que se divide: I. Características generales del paciente constituido por 2 ítems: sexo y edad. II. Contiene seis categorías determinadas para medir el grado de satisfacción de los pacientes en relación a la calidad del cuidado brindado por los profesionales de enfermería constituido de 46 ítems: Accesibilidad (5 preguntas). Explica y facilita (5 preguntas). Conforta (9 preguntas). Se anticipa (10 preguntas). Mantiene relación de confianza (9 preguntas).

3.7. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

3.7.1. Técnica

La técnica de recolección de datos será la entrevista, aplicando un cuestionario estructurado y la observación, para indagar los factores sociodemográficos asociados a la satisfacción de la atención de enfermería en pacientes geriátricos.

3.7.2. Descripción de instrumentos

Los instrumentos que serán aplicados en el presente estudio son:

- **Cuestionario**

Tiene como propósito analizar los factores sociodemográficos asociados a la satisfacción de la atención de enfermería en pacientes geriátricos del Programa de Atención Domiciliaria,

(PADOMI) de ESSALUD, Lima 2022. Consta de dos partes: instrucciones generales y las 6 preguntas para los factores sociodemográficas.

Es un cuestionario con el fin de identificar los factores sociodemográficos de cada paciente en el servicio de Padomi, 3-I y 2-II, en el cual se destacan los datos como son: Edad: 18-21, 25-54, 55-64, >64 Sexo: Masculino, Femenino. Grado de instrucción: Analfabeta, primaria, secundaria, técnico, superior/Univ. Estado civil: Soltero, Conviviente, Casado, Divorc/Sep., Viudo. Ocupación: Dependiente, independiente, jubilado, ama de casa, estudiante. Lugar de procedencia: Costa, Sierra, Selva. Lugar de residencia: Urbano, Rural. Veces hospitalizado: 1 vez, 2-3 veces, >3 veces. Tiempo de hospitalización: 3-7 días, 8-15 días, 16-30 días, >30 días.

Para satisfacción se usará un instrumento (CARING ASSESSMENT INSTRUMENT) de 46 preguntas con seis dimensiones. El cuestionario se aplica a los pacientes que cumplan con los criterios de inclusión y exclusión. Se explicará al paciente el cuestionario a desarrollar que durará entre 30 a 40 minutos. El paciente tendrá que marcar un aspa según la alternativa que el considere a cada pregunta del valor en caso de que no entienda se detallará la pregunta. Si el paciente desea participar y presente alguna limitación el familiar acompañante será quien resuelva el cuestionario con participación del paciente.

3.7.3. Validación

Para calcular el índice de validez del instrumento se aplicará la técnica del juicio de expertos. Será evaluado por 03 expertos en el tema a fin que evalúe si el instrumento tiene la capacidad de medir de forma adecuada para lo que ha sido diseñado.

El índice de validez se ha calculado contando los acuerdos y dividiendo este valor entre el total de los ítems; con respecto a la validez de contenido (congruencia) se ha obtenido un índice de 0.84783 y para la claridad lingüística se ha obtenido un índice de 0.86957 y se obtiene como resultado un índice de validez de 0.859 (promedio de los dos índices).

3.7.4. Confiabilidad

El instrumento de CARING ASSESSMENT INSTRUMENT ha sido adaptado y aplicado en diversos países y contextos como en los servicios de Medicina Interna, Quirúrgicas, Corta Estancia y Cardiología del Hospital Universitario Clínica San Rafael de Colombia en la cual obtuvo una validez interna de 0,881 y la validez por dimensión es accesible, $\alpha=0.627$; explica

y facilita, $\alpha=0.57$; conforta, $\alpha=0.79$; se anticipa, $\alpha=0.566$; mantiene relación de confianza, $\alpha=0.591$; monitorea y hace seguimiento, $\alpha=0.907$ (42).

Al ser un instrumento no aplicado en el Perú se aplicará una prueba piloto con una población similar a la estudiada en la investigación cuya muestra será de 287 pacientes geriátricos que integran el Programa de Atención Domiciliaria, (PADOMI) de ESSALUD, para lo cual se consideró un nivel de confianza del 95% ($Z=1,96$) y un error de muestreo del 5%.

3.8. Plan de procesamiento y análisis de datos

El recojo de los datos se hará durante los meses de Enero a Agosto. Para recabar la información se aplicará la aplicación de la entrevista cumpliendo los requisitos del consentimiento informado y cumpliendo con los protocolos de bioseguridad, empleando equipos de protección personal (mascarillas descartables) y uso de protector facial, para evitar el contagio del COVID 19.

El procesamiento de datos será mediante el programa Microsoft Excel 2013 y el programa estadístico SPSS versión 27.0, con la finalidad de presentar los resultados en tablas y/o gráficos para su posterior análisis e interpretación. para establecer la relación entre dos variables en estudio se aplicará las pruebas de Chi cuadrado de Pearson cuando al menos una de las variables es nominal y correlación de Spearman cuando ambas variables sean de escala ordinal.

Posteriormente, se realizará la estadística descriptiva y luego se comparará las variables, los resultados se presentarán en tablas simples y de doble entrada.

3.8.1. Análisis y resultados de los datos

A continuación, se presentan los resultados del procesamiento del instrumento (CARING ASSESSMENT INSTRUMENT) aplicados a la muestra de 287 pacientes mediante la entrevista realizada para indagar los factores sociodemográficos asociados a la satisfacción de la atención de enfermería en pacientes geriátricos.

3.8.2. Operacionalización de variables

Variable	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	N° de Items	Escala de Medición	Escala valorativa (Niveles o rangos)
V1	Conjunto de caracteres sociales, demográficas, económicas y culturales. Son: Edad, sexo, estado civil, grado de instrucción, ocupación, religión, lugar de procedencia y residencia, tiempo de hospitalización y número de hospitalización	Los datos se obtendrán mediante el instrumento y serán el conjunto de factores sociodemográficos	EDAD	-18-24 años. -25-54 años. -55-64 años. -65 a más.	Instrucciones Generales	Nominal	Presencia de los factores asociados
			SEXO	-Masculino. -Femenino.			
			GRADO DE INSTRUCCION	-Analfabeta. -Primaria. -Secundaria. -Técnico. -Sup/Univ.			
			ESTADO CIVIL	-Soltero. -Conviviente. -Casado. -Sep/Divorciado. -Viudo.			
			OCUPACION	-Dependiente. -Independiente. -Jubilado. -Ama de casa. -Estudiante.			
			PROCEDENCIA	-Costa. -Sierra. -Selva.			
			RESIDENCIA	-Urbanización. -AA. HH. -Quinta. -Pueblo joven. -Condominio.			
Satisfacción	Evaluación que realiza el paciente respecto de un producto o servicio, en términos de si ese producto o servicio responde a su necesidad de atención.	Los datos se obtendrán mediante un instrumento (CARING ASSESSMENT INSTRUMENT) de 46 preguntas con seis dimensiones.	ACCESIBILIDAD	Relación de apoyo y ayuda administrada de forma oportuna.	1,2,3,4,5	Nominal	Satisfecho De 10 a 18 Insatisfecho De 0 a 9
			EXPLICA Y FACILITA	Información que se da a conocer relacionados con su enfermedad	6,7,8,9,10		Satisfecho De 10 a 18 Insatisfecho De 0 a 9
			CONFORT	Cuidados que ofrece el profesional de enfermería con el fin de que el usuario se sienta cómodo	11,12,13,14,15,16,17,18,19		Satisfecho De 6 a 10 Insatisfecho De 0 a 5
			SE ANTICIPA	Planeamiento anticipado de acuerdo a las necesidades del usuario	20,21,22,23,24,25,26,27,28,29		Satisfecho De 6 a 9 Insatisfecho De 0 a 5
			MANTIENE RELACION DE CONFIANZA	Empatía establecida entre el paciente y la enfermera que contribuye en su recuperación.	30,31,32,33,34,35,36,37,38		Satisfecho De 6 a 10 Insatisfecho De 0 a 5
			MONITOREA Y HACE SEGUIMIENTO	Evaluación permanente que permita obtener información del progreso del paciente.	39,40,41,42,43,44,45,46		Satisfecho De 7 a 12 Insatisfecho De 0 a 6

3.9. Aspectos éticos

El presente estudio de investigación considerará los siguientes criterios:

Principio de autonomía

Al abordar a los pacientes asegurados del Programa de Atención Domiciliaria (Padomi), se respetará su libre voluntad y decisión de participación. A cada paciente se les hará conocer los detalles del estudio y después se les solicitará su consentimiento informado para que su participación sea la apropiada en la investigación.

Principio de beneficencia

A los pacientes asegurados del Programa de Atención Domiciliaria (Padomi), se le explicará sobre los beneficios indirectos que se obtendrá con los resultados de este estudio.

Principio de no maleficencia

Se informará a los entrevistados que su participación en esta investigación, no involucra riesgo alguno a su integridad y salud individual.

Principio de justicia

Los participantes serán tratados indistintamente con cordialidad, respeto y sin preferencias.

4. ASPECTOS ADMINISTRATIVOS

4.1. Cronograma de actividades

ACTIVIDADES	2022																			
	MAYO				JUNIO				JULIO				AGOSTO				SETIEMBR			
	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
Identificación de título	x	x																		
Elaboración del problema de estudio: planteamiento del problema, formulación del problema, objetivos de la investigación, justificación de la investigación y las delimitaciones de la investigación.			X	x	x	x	x	x												
Elaboración del marco teórico del estudio: antecedentes, base teórica y formulación de hipótesis.									x	x	x	x								
Elaboración de la metodología del estudio: método de investigación, enfoque de investigación, tipo de investigación, diseño de investigación, población, variables y Operacionalización, técnica e instrumentos de recolección de datos, plan de procesamiento y análisis de datos y aspectos técnicos.														x	x	x	x			
Elaboración de aspectos administrativos del estudio: cronograma de actividades y presupuesto.															x	x	x			
Elaboración de las referencias del estudio: revisión bibliográfica, anexos, matriz de consistencia.					X	X	X	X	x	x	x	x	x	x	x	x	x			
Aprobación del proyecto																			x	
Sustentación de proyecto																			x	

4.2. Presupuesto

RECURSOS	2022					TOTAL
	MAYO	JUNIO	JULIO	AGOSTO	SETIEM	
Internet	S/. 65	S/. 65	S/. 65	S/. 65	S/. 65	S/. 325.00
Laptop						S/. 1500.00
USB						S/. 30.00
Lapiceros	S/. 1				S/. 1	S/. 2.00
Hoja bond A4					S/. 6	S/. 6.00
Fotocopias					S/. 10	S/. 10.00
Impresiones					S/. 50	S/. 50.00
Espiralado					S/. 10	S/. 10.00
Movilidad	S/. 20	S/. 20	S/. 20	S/. 20	S/. 30	S/. 110.00
Alimentos	S/. 10	S/. 10	S/. 10	S/. 10	S/. 400	S/. 480.00
Llamadas	S/. 30	S/. 30	S/. 30	S/. 30	S/. 30	S/. 150.00
TOTAL						S/. 2673.00

5. REFERENCIAS

1. Young P., Hortis V., Chambi M., Finn B. Florence Nightingale (1820-1910), a 101 años de su fallecimiento. Rev Med Chile [internet]. 2011 [citado 02 de febrero del 2021]; 139(6): 807-813. Disponible en: https://scielo.conicyt.cl/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0034-98872011000600017&lng=en&nrm=iso&tlng=en
2. Aguirre H. Calidad en la atención médica: Bases para su evaluación y mejoramiento continuo [internet]. México: Limusa Noriega; 2002 [Citado 30 de enero del 2021]. Disponible en: biblioteca.ciess.org/adiss/downloads/549/adiss2016-501.pdf
3. Delgado V., Álvarez R., Aliaga G., Jiménez M. Satisfacción del usuario como indicador de calidad. Rev Mex de Enf cardiológica [internet]. 2003 [citado 02 de noviembre del 2018]; 11(2): 58-65. Disponible en: <http://www.medigraphic.com/pdfs/enfe/en-2003/en032c.pdf>
6. Organización Mundial de la Salud. Adherencia a los tratamientos a largo plazo: Pruebas para la acción [internet]. Ginebra: Organización Panamericana de la Salud; 2004. [acceso 04 de febrero del 2021]. Disponible en: <http://www.farmacologia.hc.edu.uy/images/WHO-Adherence-LongTerm-Therapies-Spa-2003.pdf>
7. Silva J., Ramón S., Vergaray S., Palacios S., Partezani R. Percepción del paciente hospitalizado respecto a la atención de enfermería en un hospital público. Rev Enf Univ. [internet].2015 [citado 10 de enero del 2021]; 12(2):80-87. Disponible en: <http://www.elsevier.es/es-revista-enfermeria-universitaria-400-pdfS166570631500002075>
8. Ministerio de Salud. Reglamento de la Ley N° 27669 del trabajo de la enfermera. [Internet]. Perú-Lima. Colegio de enfermeros del Perú. 2002. [acceso 04 de febrero del 2021]. Disponible en: http://bvs.minsa.gob.pe/local/minsa/1209_LEG265.pdf
9. Concha C., Rivas E., Espinoza P., Oalmeiro Y. Factores sociodemográficos y clínicos asociados a la satisfacción usuaria de cuidadores en un hospital pediátrico de alta complejidad. 2020. Revista Chilena de Salud Pública, 24(1), p. 40-48. doi:10.5354/0719-5281.2020.57584. En internet

- <https://revistasaludpublica.uchile.cl/index.php/RCSP/article/view/57584> accedido el 1 de febrero del 2021
10. Fontova A. Estudio de la satisfacción de pacientes y profesionales en un servicio de urgencias hospitalario. 2015. En internet <https://www.tdx.cat/bitstream/handle/10803/302799/tafa.pdf?sequence=5> accedido el 1 de febrero del 2021
 11. Vargas E., Ramírez V., Rodríguez M. Factores sociodemográficos del personal de enfermería que influyen en el trato digno al paciente en un Hospital del ISSSTE. Rev Esp Cienc Salud. 2015;15(1):45-53.
 12. Marín M., Álvarez C., Valenzuela J. Percepción de la atención de enfermería y satisfacción laboral en un Hospital de Seguridad Social. 2017. Revista Iberoamericana de las Ciencias Sociales y Humanísticas ISSN: 2395-7972. En internet https://webcache.googleusercontent.com/search?q=cache:4_JZBDQX5jIJ:https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/5985482.pdf+&cd=25&hl=es&ct=clnk&gl=pe accedido el 2 de febrero del 2021
 13. García Y., Martínez M., Rivera M., Gutiérrez G. Satisfacción laboral del personal de enfermería en dos instituciones de salud públicas: caso Hidalgo, México. 2016. En internet <https://www.uv.mx/iiesca/files/2016/11/04CA201601.pdf> accedido el 2 de febrero del 2021
 14. Salazar A. Factores sociodemográficos relacionados a la calidad del cuidado enfermero y la satisfacción del usuario hospitalizado en la Empresa Social del Estado Departamental San Francisco de Asís, Quibdó, Colombia, 2016. Universidad Peruana Unión. En internet https://repositorio.upeu.edu.pe/bitstream/handle/UPEU/1492/Andrea_%20Tesis_%20Maestr%c3%ada_2017.pdf?sequence=5&isAllowed=y accedido el 3 de febrero del 2021
 15. Arredondo S., Moreno G. Factores sociodemográficos y la percepción de los pacientes sobre sus cuidados en un Hospital de Lima Norte, 2017. Universidad Sedes Sapientiae. En internet

- http://repositorio.ucss.edu.pe/bitstream/handle/UCSS/655/Arredondo_Moreno_tesis_bachiller_FCS_2019.pdf?sequence=1&isAllowed=y accedido el 3 de febrero del 2021
16. Quispe S., Torres A. Factores sociodemográficos y percepción del cuidado humanizado enfermero en el servicio de medicina del Hospital Nacional Arzobispo Loayza, Lima – 2018. Universidad Privada Norbert Wiener En internet <http://repositorio.uwiener.edu.pe/xmlui/bitstream/handle/123456789/2907/TESIS%20Quispe%20Susan%20-%20Torres%20Ana.pdf?sequence=1&isAllowed=y> accedido el 3 de febrero del 2021
 17. Alcántara K., Díaz R. Factores sociodemográficos y percepción de la calidad del cuidado de la enfermera en adultos mayores. Hospital Belén de Trujillo-2017. Universidad Privada Antenor Orrego. 2017. En internet http://repositorio.upao.edu.pe/bitstream/upaorep/3301/1/RE_ENFE_KAROL.ALCANTARA_ROSSANA.DIAZ_FACTORES.DEMOGRAFICOS_DATOS.PDF accedido el 3 de febrero del 2021
 18. Arrieta E., López G. Factores sociodemográficos asociados a la calidad del cuidado de enfermería según la percepción del familiar durante la hospitalización en el servicio de pediatría general del Hospital Nacional Edgardo Rebagliati Martins – 2018. Universidad Nacional del Callao. En internet <http://repositorio.unac.edu.pe/handle/UNAC/3543> accedido el 3 de febrero del 2021
 19. Ministerio de Salud. Política nacional de calidad en salud: Documento técnico. [Internet]. Perú. Chataro USAID. 2009. [acceso 04 de febrero del 2021]. Disponible en: <http://bvs.minsa.gob.pe/local/minsa/1997.pdf>
 20. Atalaya M. Satisfacción laboral y productividad. Rev. Psicología. [Internet].1999 [citado 2 de febrero del 2021];3(5):46-56. Disponible en: http://sisbib.unmsm.edu.pe/bvrevistas/psicologia/1999_n5/satisfaccion.htm
 21. Lenis C., Manrique F. Calidad del cuidado de enfermería percibida por pacientes hospitalizados, Aquichan [Internet]. 2015 [Citado 22 de enero del 2021]; 15(3): 413-25. Disponible desde: <http://www.scielo.org.co/pdf/aqui/v15n3/v15n3a09.pdf>
 22. Interrial G, Aguilar I. Factores que afectan la percepción del usuario en la evaluación del programa Diabetes Mellitus en México. Rev Cuid [Internet] 2012 [Citado 23 de enero del 2021]; 3(1): 300-7. Disponible desde: <https://revistacuidarte.udes.edu.co/index.php/cuidarte/article/view/25/30>

23. Braña B., Carrera D., De la Villa M., Avanzas S., Gracia M., Vegas E. Factores sociodemográficos y satisfacción con la atención recibida en mujeres con Cáncer de mama. Estudio multicéntrico. Rev Calid Asist. [Internet]. 2012 [Citado 20 de enero del 2021]; 27(1): 30-37. Disponible desde: <http://www.elsevier.es/esrevista-revista-calidad-asistencial-256-pdf-S1134282X1100150376>

24. Ashanga G., Tello G. Factores sociodemográficos, culturales y satisfacción de la atención de enfermería en usuarios externos atendidos en el hospital regional de Loreto, Punchana 2016 [Tesis para optar la licenciatura]. Iquitos-Perú: Universidad Peruana del Oriente; 2017. Disponible en: <http://repositorio.upouni.edu.pe/handle/UPOUNI/32>

25. Tejada Cruz K. Factores sociodemográficos y su relación con la dimensión de la calidad de atención del cuidado de enfermería en el paciente adulto mayor hospitalizado en el servicio de Medicina del Hospital Hipólito Unanue Tacna – 2012 [Tesis para optar la licenciatura]. Tacna-Perú: Universidad Nacional Jorge Basadre Grohmann; 2012. Disponible en: <http://repositorio.unjbg.edu.pe/bitstream/handle/UNJBG/296/TG0149.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

26. Acasiete R. Características sociodemográficas e información sobre estimulación temprana en madres de niños de tres y cuatro años I.E.I. N° 32 Barrio Nuevo del distrito de Ocucaje Ica – Perú [Tesis de licenciada en enfermería]. Ica: Universidad Privada San Juan Bautista; 2017. Disponible en: <http://repositorio.upsjb.edu.pe/bitstream/handle/upsjb/1258/T-TPLERosario%20Acasiete%20Otero.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

27. Dirección Técnica de Demografía y Estudios Sociales y Centro de Investigación y Desarrollo del Instituto Nacional de Estadística e Informática (INEI) [sede web]. Lima: Instituto Nacional de Estadística e Informática; 2008 [acceso 10 de enero del 2021]. Perfil Sociodemográfico del Perú. Disponible en: https://www.inei.gob.pe/media/MenuRecursivo/publicaciones_digitales/Est/Lib1136/libro.pdf

28. Donayre M. “Factores sociodemográficos y calidad del cuidado adulto mayor unidad de cuidados intermedios del Hospital Augusto Hernández Mendoza Essalud - Ica 2016 [Tesis de maestría]. Arequipa: Universidad Nacional de San Agustín de Arequipa; 2017.

- Disponible en:
<http://repositorio.unsa.edu.pe/bitstream/handle/UNSA/5491/ENMdocame.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
29. Landauro Vásquez K. Factores sociodemográficos relacionados con la percepción del cuidado humanizado de enfermería por el paciente del servicio de Cirugía. Hospital III Yanahuara Essalud Arequipa 2013 [Tesis para optar la licenciatura]. Arequipa-Perú: Universidad Nacional de San Agustín; 2014. Disponible en:
<http://repositorio.unsa.edu.pe/handle/UNSA/2311>
 30. Álvarez Aquino C, Huarza Taipe R. Factores sociodemográficos y percepción de la calidad del cuidado enfermero según el usuario, servicio de Medicina - Hospital Goyeneche. Arequipa 2013 [Tesis para optar la licenciatura]. Arequipa-Perú: Universidad Nacional de San Agustín; 2013. Disponible en:
<http://repositorio.unsa.edu.pe/handle/UNSA/2250>
 31. Material de apoyo para educadores, profesores y equipos directivos: Reuniones con las familias [sede web]. Santiago de Chile: UNICEF y MINEDUC; 2016 [acceso 04 de febrero del 2021]. Atención Integral de Salud. Disponible en:
<https://basica.mineduc.cl/wpcontent/uploads/sites/25/2017/01/UNICEF-TOMO-3.pdf>
 32. Ramírez S., Nájera A., Nigenda L. Percepción de la calidad de la atención de los servicios de salud en México: perspectiva de los usuarios. Salud Pública de México [Internet] 1998 [acceso 04 de agosto del 2021]; 40(1): 3-12. Available from:
<https://www.scielosp.org/pdf/spm/v40n1/Y0400102.pdf>
 33. Elías M. Enfermería garantizando la calidad del cuidado a la salud de las personas y familias en los sistemas públicos de salud: una mirada desde América Latina. Enfermería Clínica [Internet] 2017 [acceso 06 de agosto del 2021]; 27(2): 65-67. Available from:
<http://dx.doi.org/10.1016/j.enfcli.2017.03.002>
 34. Barragán J., Moreno C. Calidad percibida por usuarios de enfermería en tres hospitales públicos. Enfermería global. [en línea]. 2013 enero [citado 04 julio 2021]; 12(29): 217-230. Disponible en:
http://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S169561412013000100011&lng=es.

35. González Y. Percepción del paciente sobre el cuidado recibido por las enfermeras de un hospital de segundo nivel de atención. Revista científica de enfermería. [en línea]. 2013. Enero-Junio. [citado 04 julio 2021]; 13(8):51-59. Disponible en:
http://www.sibiup.up.ac.pa/otrosenlaces/enfoque/enero_junio%202013/PERCEPCION%20DEL%20PACIENTE%20%20%20ENFOQUE%20%20XIII%207.pdf
36. Hernández R., Fernández C., y Baptista M. Metodología de Investigación. Sexta edición. México D.F.: Mc Graw-Hill Interamericana. 2014[citado 01 de febrero 2021]
37. Ñaupas H., Mejía E. Novoa E. y Villagómez A. Metodología de la investigación científica y la elaboración de tesis. 3era edición. Perú. 2013 [citado el 02 de febrero 2021]
38. Revista metodología de la investigación pag.8-9 2010 [citado el 02 de febrero 2021]
39. Hernández R., Fernández C., Baptista P. Metodología de la investigación [Internet]. 3º Edición. México: Mc Graw Hill; 2010 [citado el 20 de enero de 2021]. 656 p.
Disponible en:
https://www.esup.edu.pe/descargas/dep_investigacion/Metodologia%20de%20la%20investigaci%C3%B3n%205ta%20Edici%C3%B3n.pdf
40. Cuidados de Enfermería en el Adulto Mayor. [en línea]. Powonga: 2000. [citado 02 abril 2021]. Disponible en:
<http://escuela.med.puc.cl/publ/manualgeriatria/pdf/cuidadosenfermeria.pdf>
41. Rengifo J., Evies A., Maldonado M. Percepción de los pacientes hospitalizados sobre los cuidados de Enfermería en la unidad de atención de cirugía. [Tesis]. Venezuela: Universidad de Carabobo. Facultad de Ciencias de la Salud; 2012.
42. Gloria Judith Sepúlveda Carrillo, Lisseth Alejandra Rojas Cifuentes, Olga Liliana Cárdenas Jiménez, Elsy Guevara Rojas, Adriana Milena Castro Herrera. Estudio piloto de la validación del cuestionario ‘care-q’ en versión al español en población colombiana. Disponible en: <https://dialnet.unirioja.es> > descarga > artículo.

Anexos

Anexo 1. Matriz de consistencia

FORMULACION DE PROBLEMAS	OBJETIVOS	HIPOTESIS	VARIABLES Y DIMENSIONES	TIPO Y DISEÑO METODOLOGICO
<p>Problema general ¿Cuál es la relación de los factores sociodemográficos con la satisfacción de la atención de enfermería en pacientes geriátricos del Programa de Atención Domiciliaria, (PADOMI) de ESSALUD, Lima 2022?</p> <p>Problemas específicos</p> <ul style="list-style-type: none"> • ¿Cómo la dimensión sexo de los pacientes geriátricos del programa de atención domiciliaria, se relaciona con la satisfacción de la atención de Enfermería? • ¿Cómo la dimensión estado civil de los pacientes geriátricos del programa de atención domiciliaria, se relaciona con la satisfacción de la atención de Enfermería? • ¿Cómo la dimensión de instrucción de los pacientes geriátricos del programa de atención domiciliaria, se relaciona con la satisfacción de la atención de Enfermería? • ¿Cómo la dimensión religión de los pacientes geriátricos del programa de atención domiciliaria, se relaciona con la satisfacción de la atención de Enfermería? • ¿Cómo la dimensión grado de dependencia física de los pacientes geriátricos del programa de atención domiciliaria, se relaciona con la 	<p>Objetivo general Analizar la relación de los factores sociodemográficos con la satisfacción de la atención de enfermería en pacientes geriátricos del Programa de Atención Domiciliaria, (PADOMI) de ESSALUD, Lima 2022</p> <p>Objetivos específicos</p> <ul style="list-style-type: none"> • Identificar como la dimensión sexo de los pacientes geriátricos del programa de atención domiciliaria, se relaciona con la satisfacción de la atención de Enfermería. • Identificar como la dimensión del estado civil de los pacientes geriátricos del programa de atención domiciliaria, se relaciona con la satisfacción de la atención de Enfermería. • Identificar como la dimensión el grado de instrucción de los pacientes geriátricos del programa de atención domiciliaria, se relaciona con la satisfacción de la atención de Enfermería. • Identificar como la dimensión la religión de los pacientes geriátricos del programa de atención domiciliaria, se relaciona con la satisfacción de la atención de Enfermería. • Identificar como la dimensión el tiempo de permanencia en el programa de pacientes geriátricos del programa de atención domiciliaria, se relaciona con la satisfacción de la atención de Enfermería. 	<p>Hipótesis General H1: Existen factores sociodemográficos significativos asociados a la satisfacción de la atención de enfermería en pacientes geriátricos del Programa de Atención Domiciliaria, (PADOMI) de ESSALUD, Lima 2022.</p> <p>Hipótesis Específicas Existen factores sociodemográficos de sexo de los pacientes de PADOMI que se relacionan con la satisfacción de la atención de Enfermería. Existen factores sociodemográficos de estado civil de los pacientes de PADOMI que se relacionan con la satisfacción de la atención de Enfermería. Existen factores sociodemográficos de grado de instrucción de los pacientes de PADOMI que se relacionan con la</p>	<p>Primera variable: Factores sociodemográficos</p> <p>Dimensiones: Sexo Estado civil Grado de Instrucción Religión Grado de dependencia física</p> <p>Segunda variable: Satisfacción de la atención de enfermería</p>	<p>Tipo de Investigación Será una investigación de tipo aplicada, porque está adaptada a las características teóricas por una determinada situación y por los resultados prácticos obtenidos.</p> <p>Método y diseño de la investigación Prospectiva y transversal, no experimental.</p> <p>Población Muestra El Seguro Social de Salud (EsSalud), a través del Programa de Atención Domiciliaria (Padomi), atiende a 1126 asegurados del distrito de Magdalena del Mar, mayores de 70 años, que padecen de enfermedades crónicas, quienes reciben atención médica, medicamentos y otros servicios en sus respectivos hogares. Se trabajarán con 287 asegurados</p>

<p>satisfacción de la atención de Enfermería?</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Identificar como la dimensión el grado de dependencia física de los pacientes geriátricos del programa de atención domiciliaria, se relaciona con la satisfacción de la atención de Enfermería. 	<p>satisfacción de la atención de Enfermería. Existen factores sociodemográficos de religión de los pacientes de PADOMI que se relacionan con la satisfacción de la atención de Enfermería. Existen factores sociodemográficos de tiempo de permanencia de los pacientes de PADOMI que se relacionan con la satisfacción de la atención de Enfermería. Existen factores de grado de dependencia de los pacientes de PADOMI que se relacionan con la satisfacción de la atención de Enfermería.</p>		
---	---	--	--	--

Anexo 2. Instrumentos de recolección de datos

FICHA DE RECOLECCION DE DATOS

“FACTORES SOCIODEMOGRÁFICOS ASOCIADOS A LA SATISFACCIÓN DE LA ATENCIÓN DE ENFERMERÍA EN PACIENTES GERIÁTRICOS DEL PROGRAMA DE ATENCIÓN DOMICILIARIA (PADOMI) DE ESSALUD, LIMA, 2021”

I. PRESENTACION:

Estimado participante, soy la Lic. ELIZABETH HILDA ALMONACID RAMÍREZ de la especialidad de GERIATRÍA Y GERONTOLOGÍA de la Universidad Privada Norbert Wiener; el fin de la encuesta es identificar los factores sociodemográficos de su persona con el objetivo de poder contrastar en nuestro estudio de investigación.

Agradecemos nos brinde una respuesta real, motivo por el cual su opinión es relevante y anónima. Su participación es voluntaria y de fines exclusivos para la investigación.

II. INSTRUCCIONES: Marque con una X según corresponda:

- 1. Edad: 18-24 (1) 25-54 (2) 55-64 (3) 65 a más (4)**
- 2. Sexo: Masculino (1) Femenino (2)**
- 3. Grado de instrucción: Analfabeta (1) Primaria (2) Secundaria (3) Técnico (4) Superior/Univ. (5)**
- 4. Estado civil: Soltero (1) Conviviente (2) Casado (3) Divor/Sep (4) Viudo (5)**
- 5. Ocupación: Dependiente (1) Independiente (2) Jubilada (3) Ama de casa (4) Estudiante (5)**
- 6. Procedencia: Costa (1) Sierra (2) Selva (3)**
- 7. Lugar de residencia: Urbano (1) Rural (2)**
- 8. Número de veces hospitalizado: 1ra vez (1) 2-3 veces (2) >3 veces (3)**
- 9. Tiempo de hospitalización: 3-7 días (1) 8-15 días (2) 16-30 días (4) >30 días (5)**

CUESTIONARIO DE EVALUACION CARE – Q (CARING ASSESSMENT INSTRUMENT)

Este instrumento determina el grado de satisfacción de los pacientes en relación a la calidad del cuidado brindado por los profesionales de enfermería. Le solicitamos que lea cuidadosamente cada una de las afirmaciones y la conteste marcando una X frente a la fila según sea el caso.

1: NUNCA 2: A VECES 3: CASI SIEMPRE 4: SIEMPRE

ITEMS DEL INSTRUMENTO

DIMENSIONES - ITEMS		1: NUNCA	2: A VECES	3: CASI SIEMPRE	4: SIEMPRE
ACCESIBILIDAD					
1	La enfermera se aproxima a usted para ofrecerle medidas que alivien el dolor para realizarle procedimientos.				
2	La enfermera le da los medicamentos y realiza los procedimientos a tiempo.				
3	La enfermera lo visita con frecuencia para verificar su estado de salud.				
4	La enfermera responde rápidamente a su llamado.				
5	La enfermera le pide que la llame si usted se siente mal.				
EXPLICA Y FACILITA					
6	La enfermera le informa sobre los grupos de ayuda para el control y seguimiento de su enfermedad.				
7	La enfermera le da información clara y precisa sobre su situación actual.				
8	La enfermera le enseña cómo cuidarse a usted mismo.				
9	La enfermera le sugiere preguntas que usted puede formularle a su doctor cuando lo necesite.				
10	La enfermera es honesta con usted en cuanto a su condición médica				
CONFORTA					
11	La enfermera se esfuerza para que usted pueda descansar cómodamente.				

12	La enfermera lo motiva a identificar los elementos positivos de su tratamiento.				
13	La enfermera es amable con usted a pesar de tener situaciones difíciles.				
14	La enfermera s alegre.				
15	La enfermera se sienta con usted para entablar una conversación.				
16	La enfermera establece contacto físico cuando usted necesita consuelo.				
17	La enfermera lo escucha con atención.				
18	La enfermera habla con usted amablemente.				
19	La enfermera involucra a su familia en su cuidado.				
SE ANTICIPA					
20	La enfermera le presta mayor atención en las horas de la noche.				
21	La enfermera busca la oportunidad más adecuada para hablar con usted y su familia sobre su situación de salud.				
22	Cuando se siente agobiado por su enfermedad la enfermera acuerda con usted un nuevo plan de intervención.				
23	La enfermera está pendiente de sus necesidades para prevenir posibles alteraciones en su estado de salud.				
24	La enfermera comprende que esta experiencia es difícil para usted y le presta especial atención durante este tiempo.				
25	Cuando la enfermera esta con usted realizándole algún procedimiento se concentra única y exclusivamente en usted.				
26	La enfermera continúa interesada en usted, aunque haya pasado por una crisis o fase crítica.				
27	La enfermera le ayuda a establecer metas razonables.				
28	La enfermera busca la mejor oportunidad para hablarle sobre los cambios en su situación de salud.				
29	La enfermera concilia con usted antes de iniciar un procedimiento o intervención				
MANTIENE RELACIÓN DE CONFIANZA					
30	La enfermera le ayuda a aclarar sus dudas en relación a su situación.				
31	La enfermera acepta que es usted quien mejor se conoce, y lo incluye siempre en lo posible en la planificación y manejo de su cuidado.				

32	La enfermera lo anima para que le formule preguntas de su médico relacionado con su situación de salud.				
33	La enfermera lo pone a usted en primer lugar, sin importar que pase a su alrededor.				
34	La enfermera es amistosa y agradable con sus familiares y allegados.				
35	La enfermera le permite expresar totalmente sus sentimientos sobre su enfermedad y tratamiento.				
36	La enfermera mantiene un acercamiento respetuoso con usted.				
37	La enfermera lo identifica y lo trata a usted como una persona individual.				
38	La enfermera se identifica y se presenta ante usted.				
MONITOREA Y HACE SEGUIMIENTO					
39	El uniforme y carnet que porta la enfermera la caracteriza como tal.				
40	La enfermera se asegura de la hora establecida para los procedimientos especiales y verifica su cumplimiento.				
41	La enfermera es organizada en la realización de su trabajo				
42	La enfermera realiza los procedimientos con seguridad.				
43	La enfermera es calmada.				
44	La enfermera le proporciona buen cuidado físico.				
45	La enfermera se asegura que sus familiares y allegados sepan cómo cuidarlo a usted.				
46	La enfermera identifica cuando es necesario llamar al médico.				

GRACIAS

ANEXO A. CONSENTIMIENTO INFORMADO

CONSENTIMIENTO INFORMADO PARA PARTICIPAR EN UN PROYECTO DE INVESTIGACIÓN MÉDICA

A usted se le está invitando a participar en este estudio de investigación en salud. Antes de decidir si participa o no, debe conocer y comprender cada uno de los siguientes apartados.

Título del proyecto: FACTORES SOCIODEMOGRÁFICOS Y SU RELACIÓN CON LA SATISFACCIÓN DE LA ATENCIÓN DE ENFERMERÍA EN PACIENTES GERIÁTRICOS DEL PROGRAMA DE ATENCIÓN DOMICILIARIA (PADOMI) DE ESSALUD, LIMA, 2021

Nombre de los investigadores principales:

Lic. ELIZABETH HILDA ALMONACID RAMIREZ

Propósito del estudio:

Analizar la relación de los factores sociodemográficos con la satisfacción de la atención de enfermería en pacientes geriátricos del Programa de Atención Domiciliaria, (PADOMI) de ESSALUD, Lima 2022

Inconvenientes y riesgos: Ninguno, solo se le pedirá responder el cuestionario.

Costo por participar: Usted no hará gasto alguno durante el estudio.

Confidencialidad: La información que usted proporcione estará protegido, solo los investigadores pueden conocer. Fuera de esta información confidencial, usted no será identificado cuando los resultados sean publicados.

Renuncia: Usted puede retirarse del estudio en cualquier momento, sin sanción o pérdida de los beneficios a los que tiene derecho.

Consultas posteriores: Si usted tuviese preguntas adicionales durante el desarrollo de este estudio o acerca de la investigación, puede dirigirse a Lic. ELIZABETH HILDA ALMONACID RAMIREZ

Participación voluntaria:

Su participación en este estudio es completamente voluntaria y puede retirarse en cualquier momento.

DECLARACIÓN DE CONSENTIMIENTO

Declaro que he leído y comprendido, tuve tiempo y oportunidad de hacer preguntas, las cuales fueron respondidas satisfactoriamente, no he percibido coacción ni he sido influido indebidamente a participar o continuar participando en el estudio y que finalmente acepto participar voluntariamente en el estudio.

Nombres y apellidos del participante o apoderado	Firma o huella digital
Nº de DNI:	
Nº de teléfono: fijo o móvil o WhatsApp	
Correo electrónico	
Nombre y apellidos del investigador	Firma
Nº de DNI	
Nº teléfono móvil	
Nombre y apellidos del responsable de encuestadores	Firma
Nº de DNI	
Nº teléfono	
Datos del testigo para los casos de participantes iletrados	Firma o huella digital
Nombre y apellido:	
DNI:	
Teléfono:	

Lima, Setiembre del 2022

***Certifico que he recibido una copia del consentimiento informado.**



.....
Firma del participante